

예비 항공승무원의 자기다움 형성을 위한 학습과정에 관한 연구*
- 학습주의를 중심으로 -

이혜정** · 유영만***

A Study on the Learning Process for Self-formation of Students
Desiring for a Flight Attendant based on Learning-ism
- Focusing on Learning-ism -

Hye-Jeong Lee · Yeong-Mahn You

국문초록

자발적인 학습 본능과 자아실현의 본능을 가지고 태어난 인간은, 이러한 본능들이 자유롭게 표출될 때 편안함과 행복함을 느낄 수 있도록 그가 속한 사회와 문화 안에서 자신의 고유성을 스스로 형성해 가는 것이 매우 중요하다. 따라서 이를 실현하기 위해서는 앞선 이가 뒤에 오는 이의 배움을 도와주는 이타적인 마음과 행위가 필요하다(김신일 등, 2005; 배영주, 2005; 장상호, 1985). 또한, 이러한 행위를 통해 서로의 존재로 인한 의미가 부여되며 알려주는 이 역시 배움을 매개로 자신의 정신적, 정서적 가치를 전수하는 동시에, 자발적 학습으로 스스로를 단련하고 실력의 깊이를 더해 간다(장원섭, 2015). 이에 본 연구는 개인의 능동적, 주체적인 학습과 경험의 과정에서 반성과 성찰을 통해 진자아를 갖추어가는 인간의 성장과 자아실현의 본능에 주목한 학습주의 관점을 바탕으로(김신일 등, 2005; 장상호, 1985), 예비 항공승무원이 자기다움을 형성해 나아가는 과정을 살펴보았다.

이를 위해 8인의 전, 현직 승무원들을 대상으로 근거이론을 사용하여 자기다움에 대한 이론을 도출하였다. 또한, 학습주의의 자성, 응성, 역성에 대한 문헌 연구를 고찰하고 인지적 도제 이론을 통해 사례화 하였다. 학습주의와 구성주의는 교육, 학습, 관계라는 세 가지 맥락에서 같은 면을 가지고 있는데 첫째, 자신을 둘러싼 외부 환경과의 상호작용을 통한 성장, 둘째, 학습자가 주체가 되어 인지적 사고와 성찰을 통한 학습, 셋째, 교수자와 학습자가 협력적인 관계를 갖는 것이다. 이를 다시 학습주의의 자

* 본 연구는 저자의 석사학위 논문을 재 구성 하였음.
** 한양대학교 관광학과 박사수료, 주저자, proleeda@naver.com
*** 한양대학교 교육공학과 교수, 교신저자, 010000@hanyang.ac.kr

성, 여성, 역성으로 도출했으며 개념적 모형을 제시하였다. 따라서 본 연구는 예비 항공승무원의 변화를 사례화 하여 선언적 지식화 하였으며, 교수자가 학습자와 상호작용하기 위하여 이론적, 실제론적 방법론을 사례화 함에 있어 학문적 의의를 가진 시론적 연구이다.

주제어 : 학습주의, 항공승무원, 승무원 면접 교육, 구성주의, 인지적도제, 정체성, 근거이론, 자기다움

ABSTRACT

Human being is born with a instinct of voluntary learning and self-realization is destined to live under the limitation of surroundings. Therefore, it is important for human to build oneself so that one can realize one's original possibility within limits of the society and cultural system one is bound to, giving human sense of comfort and happiness from free expression of such instincts. In order to achieve this, we need altruistic minds and actions that help people who know more to learn from those who need more learned (Kim Shin-il et al., 2005; Bae Young-ju, 2005; Jang Sang-ho, 1985). These actions give meaning to each other's existence, and they also pass on their mental and emotional values by means of learning, while training themselves with voluntary learning and adding to the depth of their skills (Jang Won-seop, 2015). Therefore, this study studies the process of student desiring for flight attendant creating his/her own identity based on the perspective of Learning-sim.(Kim Shin-il et al., 2005; 2005; Jang Sang-ho, 1985). that focuses on human growth and instinct of self-actualization, procuring original ego through self-reflection and introspection from active and autonomic learning and experience of the individual.

To this end, the theory of self-formation was derived from eight people who worked as flight attendants or are currently in service by using of ground theory.

In order to do so, original nature, altered nature, and express nature argued by Learning-ism have been contemplated based upon literature research and instantiated with cognitive apprentice theory. Learning-ism and Constructivism have same meaning in 3 contexts of education, learning, and relation, which are; first, growth from interaction with surroundings, second, learning from cognitive thinking and contemplation with the learner as the primary party and third, formation of cooperative relation between teacher and learner. This has been deduced into original nature, altered nature, and ameliorating nature and conceptual mode was proposed.

Therefore, this study documented the change of student desiring for flight attendant and a preliminary study with academic significance in the case of the theoretical and practical methodology of the process in which a professor interacts with a learner.

Keywords : Learning-ism, Flight Attendant, Airline Crew Interview Training, Constructivism, Cognitive Apprenticeship, Marcia, Grounded Theory, Self-Realization

I. 서론

가속화 되고 있는 4차 산업 사회는 지식기반 사회 또는 서비스 사회로 통용된다(2013, 유명만). 이러한 사회에서 대부분의 직업 활동은 사회 구성원 간의 대인관계를 통해 직·간접 서비스를 제공하는 일이며 지속적인 증가추세에 있다. 또한 항공승무원은 이러한 속성을 가진 대표적 직업으로 거론할 수 있다(Arlie, 2009).

직, 간접적인 사회적 서비스 제공 일자리에 근무하는 노동자들은 감정 노동에 시달리고 있는데(이현정·홍윤희·류성민, 2016; 정란수, 2018), 특히, 항공승무원은 최근 현대인의 감정 소모 스트레스 지수에 관한 조사에서 감정노동 1순위 직업으로 조사되었다(한상근, 2013).

위와 같은 현실에도 불구하고 양질의 일자리 제공과 우리나라 전체산업 대비 약 1.4배 높은 평균 임금 등의 매력적 요소로 인해 항공사 취업은 더욱 선망되고 있다. 특히 국내 9개 항공사는 17년 대비 약 23% 증가한 신규 인원 채용이 활발히 이루어지고 있으며 조종사, 정비사, 승무원 채용은 17년 대비 약 33% 이상 증가했다(국토교통부, 2018. 12. 23.). 또한 심화되는 취업난과 전공, 지원 자격 제한을 크게 받지 않는 특성 상 일반학과 학생들의 항공승무원 지원 선호는 꾸준히 증가추세이다.

자신의 진로를 결정하기 위한 배움과 노력에는 오랜 시간이 필요한데 그 이유는 인간의 내적 성장과 발달은 장기에 걸친 배움과 노력에 의해 점진적으로 이루어지기 때문이다. 특히 청소년 시기는 인간 발달의 중요한 시기로서, 자신과 자기 주변 환경과의 관계 정립 및 탐색이 이루어지기 때문이다(William, 2012).

항공 관련 학과의 경우, 교과과정 등에서 자기 탐색과 직무관련 탐색이 가능하지만, 일반학과의

경우 항공승무원이 되기 위한 준비가 교과과정에서 이루어질 수 없다. 따라서 일반학과의 경우 항공승무원을 지망하는 과정과 이 과정에서의 배움이 어떻게 이루어지는가에 대한 연구가 필요한 시점이다. 이러한 이유로 본 연구는 진로의 관점에서 일반학과 학생들을 연구하고자 한다. 따라서 예비 항공승무원의 범주를 항공 서비스 관련 학과 학생들 뿐만 아니라, 항공승무원 직무 획득을 희망하는 일반학과 학생들로 정의하였다.

항공분야 취업 선호와 일자리 증가에도 불구하고, 예비 항공승무원 교육에 관한 연구는 많이 이루어지고 있지 않다. 관련 연구들은 항공 서비스 선행 학습이나 직무 획득 과정으로 구성된 연구들과(박혜경, 2011; 윤은숙 조명희, 2014; 최용선·김영규, 2014), 직무 획득을 위한 능력개발 중심의 연구가 소수 이루어져 있다(박소연·박혜윤, 2007; 박혜경, 2011; 양유경·이정현·이동한, 2013; 윤은숙·조명희, 2014; 최용선·김영규, 2014; 한의진·김홍일, 2012).

이와 같이, 항공 분야의 증가하는 일자리, 선망되는 취업 분위기에 따라 직무 획득을 위한 지속적인 연구가 필요하다. 또한, 지원자들이 미래 자신의 일에서 의미와 즐거움을 느끼고 궁극적으로 자아실현하기 위해 자기다움을 회복시킬 수 있는 연구도 필요한 시점이다. 이에 본 연구는 이론적 민감성을 고려하여, 항공승무원 경력과 진로 교육을 하고 있는 연구자의 이해도가 높은 예비 항공승무원 분야를 사례로 채택하였다.

본 연구는 시론적 연구로서 새로운 이론의 도출과 이에 따른 근거 제시를 통한 자기다움의 형성 정도를 설명하기 위하여 근거이론을 사용하였다. 근거이론의 특징은 새로운 이론을 만들어 내기에 적합하다, 왜냐하면 연구자가 이론적 민감성을 바탕으로 행위자의 경험과 과정에 대한 자료를 수집,

이론의 포화, 코딩을 거쳐 패러다임을 도출하기 때문이다. 또한, 사회적 상호작용론에 근거하고 있기 때문에 인간 행위의 의미를 해석하고 이해하는 힘을 가진 인간의 능력을 중요하게 가정하고 있다(유기웅 · 정종원 · 김영석 · 김한별, 2018). 따라서 본 연구는 첫째, 변화하는 조직 환경 속에서 학습 주체인 구성원이 주체적 삶을 살아가기 위한 조건으로서 학습 그 자체의 성격이 무엇인지 우선 탐색한다. 둘째, 학습주체가 학습능력을 신장시키기 위한 학습방법으로서 교수자에게 타율적 학습 관리를 허락하고 학습자가 주체가 되어 스스로 지식을 내재화 하여 자신을 구성하는 구성주의 관점에서 인지적 도제이론을 설명한다. 마지막으로 근거이론을 바탕으로, 현직 승무원과 전직 승무원 출신의 교수자들을 중심으로 자기다음 형성 과정에 관한 이론 가설을 도출 한 후, 학습주의에 기반한 자아 발견의 의미를 탐색하여 학습 사회 속에서 예비 항공승무원으로서의 자아를 회복한다는 의미를 밝히고자 한다. 이러한 과정을 통해 자기 다음이 회복되어가는 성장 과정을 제시를 위해 Marcia의 정체성 이론을 사용하였다.

본 연구에서는 승무원은 항공뿐만 아니라 선박, 열차 등에 탑승하는 경우에도 같은 호칭을 붙이므로 본래 ‘항공’과 ‘승무원’이 따로 띄어쓰기가 되어야 하나, 항공승무원을 희망하는 지원자들을 강조하기 위하여 ‘항공승무원’으로 표기하였다. 또한, 자아실현 하고자 하는 인간 본성을 표출하기 위해 자신과 외부와의 관계를 구조화하고 스스로를 형성해 나가는 과정을 예비 항공승무원 교육 통해 바라볼 수 있는 시론적 연구이자, 대안적 처방논리를 제공하는 이론적 의의가 있다.

II. 이론적 배경

1. 학습주의 관점에서의 인지적도제이론

1) 학습주의

테크놀로지의 발달은 인간의 삶에 역동적인 변화를 가져왔고 새로운 접근 방식이 필요해졌다(유영만, 2008, 2009). 이러한 변화는 자연의 일부로서 인간 본연 자체에 대한 교육에 관심을 갖는 학습 사회로의 변화이자(김신일 · 박부권 · 한승희 · 정민승 · 배영주 · 신나민 · 김영화 · 이혜영 · 임철일 · 김민호 · 박성정 · 이지혜 · 오혁진, 2005), 주체적 학습을 하는 인간 본성에 대한 주목이자 복원이다(한준상, 2002, 2007). 이는 학습자 중심의 패러다임으로서 교육은 학습자의 배움을 위한 부차적 수단이고 교수자와 학습자는 서로 배워나가는 존재이다(강인애, 1998; 배영주, 2005).

김신일 등(2005)은 학습을 통한 깨달음과 상호협력적 관계를 불교사상의 ‘상구보리 하화중생’(上求菩提 下化衆生)으로서 위로는 깨달음을 구하고 아래로는 중생을 교화한다는 말을 통해, 상호협력적인 관계로 보았다. 이는 동양의 학이시습과도 같은 맥락이며 배움의 주체를 학습자로 보고 깨달음에 대한 책임도 스스로에게 있다고 말하고 있다(장상호, 1985, 2000).

학습주의를 구성하는 요소에는 세 가지가 있는데 자성(自性), 응성(應性), 역성(力性)이다.

자성은 모든 인간이 정도의 차이는 있으나 스스로 학습할 수 있는 능력과 저 마다의 특이성과 성향을 가지고 태어나는 것을 말한다. 자성에서 주목해야 할 것은 인간에게는 자기다움을 발현 시키고자 하는 적극적 동기가 내재되어 있다는 것이다(김신일 등, 2005). 응성은 사회와 인간은 상호의존적 관계이므로 사회문화적 조건에 따른 인간의 학

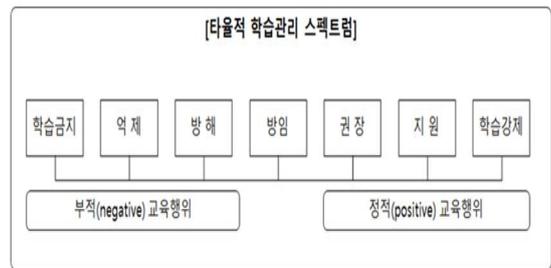
습 내용과 발현의 한계성이다. 이러한 이유로 인간은 문제해결을 위한 지식과 지혜를 모두 발휘하여 자신들이 속한 사회, 문화에 적합한 형태로 발전시키고 학습해왔다. 가령 권력유지, 상벌, 교육, 놀이의 형태로 인간사회에 자리 잡은 것이 그 예이다. 원하는 바를 현실로 보는 것, 서로 배우고 가르치며 더 나은 함께 사는 사회를 만들려는 행동들은 인간이 본래 가진 학습본능의 발현인 것이다. 주체적 학습, 생각의 곱씹기, 성찰은 인간의 행복을 위한 필수조건이다(한준상, 2007). 역성은 오로지 인간이 의도하는 목적에 의한 활동에 의해 이루어지는 것이다. 타인을 위한 이타성, 지, 덕, 체가 고루 이루어진 완전체로서 인간이 되기 위한 목적성을 가진 노력들이다. 자성의 발현은 응성에 영향을 받는다. 이런 이유로 인간은 더 좋은 사회를 구현하기 위해 노력해 나가야 한다. 개인은 자신이 처한 사회체제 하에서 학습내용이 달라지고 그 맥락에 맞는 자성을 발현하기 위해 방향성과 세기를 결정하며 지, 덕, 체를 이루기 위한 노력으로서의 역성을 표출하기 때문이다. 이는 교수자가 학습자의 학습을 돕는 행위가 자신의 자성을 드러내기 위한 역성의 과정을 겪게 되며, 교수자와 학습자는 이때 서로 상호 역동적인 관계를 갖게 된다(김신일 등, 2005).

(1) 학습주의의 타율적 학습관리

학습자의 학습 초기를 안정적으로 이끌어 가기 위해서 학습자에 대한 교수자의 개입은 강제성을 가지고 있다. 이는 학습을 장려하는 정적(positive) 교육행위 개입과 학습을 억제시키기 위한 부적(negative) 교육행위 개입을 말하는 것으로 포괄적으로 교육행위로 정의한다.

학습을 관리하는 측면에서 교수자가 선의를 가지고 지도하는 경우뿐만 아니라, 개인의 주체적

삶과 공동체적 삶을 위해서 학습에서 강제로 금지시키는 것과 권장해야 하는 것들을 말한다. 가령 성장의 단계에서 생존과 발달을 위해 금해야 하는 것과 배워야 하는 것에 대한 가르침이다. 개인은 이 가르침을 통해 의존성을 줄여 나가고 공동체적 삶을 살아가게 되는 것이다. 궁극적으로 교수자의 가르침과 학습자의 주도적 학습은 의존적 삶에서 주도적 삶으로의 전환을 할 수 있는 힘을 주기 위함이다(김신일 등, 2005). 따라서 학습자는 일정한 완성에 도달하기 전까지는, 의심치 않고 따르는 불신의 자발적인 연기(willing suspension of disbelief)가 필요하다(배영주, 2005).



출처 : 김신일 외, 2005, 제 구성

<그림 1> 타율적 학습관리 스펙트럼

2) 학습주의와 인지적 도제이론의 이해

(1) 학습주의와 구성주의의 공통점

학습주의와 구성주의는 교육, 학습, 관계의 세 가지 맥락에서 공통점이 있다. 교육적 맥락에서는 구성주의도 학습주의처럼 사회제도와 인간의 관계가 서로 상호의존적이며 역동적인 관계라는 점이다. 또한 진리와 지식은 고정 불변하고 절대적인 아니라는 점이다(강인애, 1998; 배영주, 2005).

학습의 맥락에서의 공통점은 학습자가 자신의 흥미, 관심, 수준을 고려해 주체적 학습을 하고 삶과 일의 전반에 왜 라는 의문을 가지고 분석하는

인지적 사고를 통해 자아성찰 한다. 이는 교사의 권의의 상징이었던 평가의 과정이 매 시간 저널, 관찰, 과제 수행 등을 통해 학습자의 권한 확대와 스스로의 학습에 대한 책임감의 확대를 의미한다(강인애, 1998).

관계적 맥락에서는 교수자와 학습자 그리고 학습자와 학습자는 서로 협동적 관계라는 공통점이다. 이는 학습주의적 관점에서 교사도 자신의 자아실현 과정으로서 최대치의 역성을 드러내는 과정이다. 이런 이유들로 둘의 관계는 힘의 논리가 아니라 배움을 위한 관계형성이다(Rober, 2013; 배영주, 2005).

(2) 구성주의에서의 사회적 구성주의

구성주의는 인지발달과 사회적 상호작용을 바라보는 관점에서 두 가지로 나누고 있다. 하나는 인지적 구성주의(cognitive constructivism)이며, 다른 하나는 사회문화적 구성주의(socialcultural constructivism)이다(강인애, 1998).

인지적 관점은 개인의 지식 축적에 대해 개인의 인지가 어떻게 작용하는가에 대한 것으로서 피아제(Piaget)의 발달심리 이론에 근거를 두고 있다. 사회문화적 관점에서는 사회문화적 내면화가 인지에 미치는 영향에 중점을 두었고 비고츠키(Vygotsky)의 발달심리 이론에 근거하고 있다.

비고츠키는 사회문화적 구성주의적 관점에서 사회적 요인을 강조하며 각 개인의 고유성은 사회문화적 상호작용을 통해 형성됨을 주장했다. 결국 구성주의의 협동학습의 중요성에는 개인의 학습 강화와 타인의 다양한 견해를 배우고 서로의 관계 안에서 자신의 의견을 논리적으로 설득력 있게 피력할 수 있다(강인애, 1998).

(3) 구성주의의 인지적 도제이론

다양한 논의가 있지만, 구성주의 기반의 학습 이론으로 거론되는 이론들은 다음의 세 가지이다. 첫째, 인지적 도제이론(cognitive apprenticeship theory), 둘째, 상황학습이론, 셋째, 인지적 유연성이론이다(강인애, 1998; 배영주, 2005; 황윤환, 2003).

도제 이론의 ‘도제’의 의미를 살펴보면 과거 장인(匠人)이 도제(徒弟)인 초보자에게 수행하던 면대면의 교육 방식이다(강인애, 1998). 과거 전통적인 도제 전략은 외형적인 지식과 기능을 익히는 것이었다면, 인지적 도제이론은 학습자의 성찰과 문제해결력 등의 내적인 성장과 변화에 주목한다. 이는 창의적, 성찰적, 뛰어난 문제 해결력이 요구되기 때문이다.

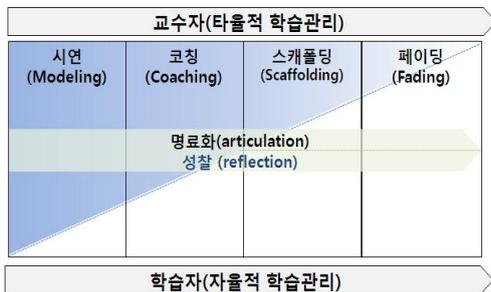
비고츠키의 근접발달 영역에 근거하고 있는 인지적 도제이론으로서 자신보다 능력이 뛰어난 사람의 도움을 받아 공동 참여 형식으로 자신의 잠재적 발달 수준을 넓혀가는 것이다(김종문 등, 1998).

인지적 도제이론의 교육방식은 먼저 교수자가 실제 비슷한 환경이나 실제 상황을 전제로 시연(modeling)하며 설명을 통해 진행한다. 이때 학습자는 관찰을 통해 지식의 활용 방법에 대한 이해와 계획을 세운 후 자신이 배운 것을 시연한다. 이 과정에서 교수자는 학습자의 수행을 관찰하며 필요에 따른 도움과 피드백을 주며 코칭(coaching)한다.

스캐폴딩(scaffolding)은 코칭의 과정에서 수행을 돕기 위한 장치로서 교수자와 학습자가 공동으로 수행한다. 이때 교수자는 학습자가 자신이 배운 지식과 기능을 총체적으로 활용 가능하도록 시연과 피드백을 자세히 주되, 학습자의 수준을 고려한 근접발달 영역 범위 내에서 이루어지도록 해

야 한다. 또한 스캐폴딩은 반드시 필요한 경우에만 이루어지며 점차 학습자가 과제 수행에 익숙해질수록 교수자의 역할은 감소(fading)되어야 한다.

이후 단계는, 명료화(articulation)단계로서 학습자가 자신이 구성한 지식, 이해도와 수행에 따른 시연을 보이거나 설명하는 과정이다. 자신의 행동을 되돌아보고 결정하고 행위 한 이유를 되돌아보는 계기를 통해서, 보다 명료하고 자신이 구성한 지식에 대한 인식이 가능하다. 이후 단계인 성찰(reflection)은 학습자가 자신의 과제 수행을 되짚으며 분석하는 과정으로서 반성적 사고를 통해 학습자의 학습 도를 높여준다(김중문·강인애·권성기·남승인·송언근·이명숙·이원희·이종원·이종일·조영남·조용기·최신일·최창우·홍기철, 1998).



출처 : 배영주, 2005, 재 구성

<그림 2> 교수자와 학습자의 상호작용

2. 학습주의

1) 학습주의에 기반 한 자기다움

인간이 ‘자신을 안다’라는 것은 자아실현의 시작점이 된다. 자기 주변에서 일어나는 현상과 사물에 대한 앎을 통해 본질을 깨닫고 여기에서 출발한 자기만의 의미부여가 자신을 알고 자기다움을 갖추어가는 시작이기 때문이다. 의미부여를 하

며 생성된 인간의 의식은 학습 공동체를 통해 더욱 공고해지며 인간관계를 통해 사회적 존재로 거듭난다(장상호, 1985; 한준상, 2002, 2007).

자기다움이란 인간의 선한 본성을 바탕으로 자신의 강점을 살리는 것으로서 직업에 따른 소명의식이나 능력에 맞추어 현실을 보며 살자는 무정하고 날카로운 칼날이 아니다. 자신의 본질인 자성을 끄집어 내어 그에 맞게 살아가자는 것이다. 그림을 잘 그리는 화가는 화가답게, 판매에 재능이 있는 사람은 판매를 잘 하는 사람답게, 자신의 재능과 강점을 살리며 살아가는 것이다(Aristoteles, 2006; Maslow, 2005). 이는 상위욕구의 발현을 위해서 자신에게 내재된 것을 긍정하고 사회가 인정하는 바람직한 안에서 자유롭게 표출하려는 노력으로 학습주의의 자성, 양성, 역성의 관점이다.

자기다움을 위한 학습을 위해서 인간은 호기심을 가져야하며 이는 인간이 인간다울 수 있는 핵심이다. 호기심을 가지고 배우는 행위는 인간에게 자기단련의 기회와 책임감을 키우는 계기가 된다. 인간의 이러한 배움의 자유로운 환경을 위해서 수치, 두려움, 불안을 느끼지 않는 외부의 환경이 매우 중요하다. 이러한 환경에도 불구하고 인간은 배움을 이어나가기도 한다. 이 행동 자체가 자기단련이자 스스로를 책임지는 행위이며 힘을 가지게 되는 격을 갖추어 가는 행동이다(한준상, 2013). 즉, 배움으로 인한 변화는 자신의 본질을 탈 은폐시키고 자기다움의 회복이다.

2) Marcia의 정체성 이론

Marcia(1980)는 Erikson의 정체성(identity)이론을 구체적으로 발전시켰다. 형성과정과 형성 수준의 개인차에 대한 진단이 포함되어있다. 정체성 지위란 무엇에 전념하고 있는가(과업에 대한 전념), 정체감을 갖기 위해 노력하는가(위기 경험여

부)의 두 가지 조건에 따라 총 네 단계로 분류된다. Marcia는 다음의 네 가지로 특징을 나누었다. 첫째, 정체감 성취 지위(Identity Achievement Status)의 단계로서 탐색 기간을 거쳐 자신의 신념, 직업, 의사결정을 안정감을 바탕으로 스스로 결정 할 수 있다. 자신과 타인의 차이점을 깨닫고 스스로의 목표의식이 명확해지며 매사에 의욕적이고 자신의 진로와 삶의 가치를 발견하는 단계이다. 둘째, 정체감 유예지위(Identity Moratorium Status)단계로 현재 정체감 위기 상태에 있지만 자아정체감 형성을 위해 여러 가지 경험을 하며 의사결정은 내리지 못한 단계이다. 즉, 확실한 자기다움은 찾지 못하고 있으나 지속적인 탐색, 노력, 고민이 있는 단계로 불확실한 상태이다. 셋째는 정체감 유실(Identity Foreclosure Status)단계로 자신의 의사보다는 부모 또는 권의자의 의견, 가치관을 따르는 것이다. 이는 나름의 목표의식은 있으나 본인의 깊은 성찰과 탐색에 의한 것은 아니므로 여전히 불안과 융통성 부족의 단계이다. 마지막은 정체감 혼미(Identity Diffusion Status)의 단계로서 자신의 정체성 탐색이나 노력이 없는 상태로써 자신이 어떤 사람인지 무슨 일을 하고자 하는 사람인지 알지 못하고 충동적인 상태에 머물러 있는 것을 말한다(Marica, 1980; 박아청, 2003; 서유란 · 이상희, 2012).

III. 연구 방법

1. 연구설계 및 분석방법

본 연구는 근거이론(Ground Theory)의 방법론을 사용하여 약 10년 이상 30년 이하 경력의 전, 현직 항공승무원들의 자기다움 형성과정에 관한 이론적 가설을 세웠다. 그 이유는 경험은 전문성

형성에 가장 큰 영향을 미치는 요소이며, 전문성의 발달을 위해서 10년(1만 시간)의 법칙이 존재하기 때문이다(Dreyfus & Dreyfus, 1986; 오현석, 2006; 이상훈 · 오현석, 2016).

이후 D대학에서 비 교과과정으로 진행된 예비 항공승무원 프로그램에 자발적으로 참여한 7인의 학생들을 대상으로 질적 연구를 시도하였다.

본 연구의 분석 방법은 다음과 같다. 본 연구는 새로운 이론의 도출과 이에 따른 근거 제시를 통한 자기다움의 형성 정도를 설명하기 위하여 근거이론을 사용하였다. 근거이론은 Glaser와 Strauss에 질적 연구 방법의 형태로써 알려지기 시작했으며, Strauss와 Corbin에 의해 보다 체계적이고 명확한 방법을 제시하여 현재 널리 사용되고 있다. 근거이론의 특징은 새로운 이론을 만들어 내기에 적합하다(유기웅 등, 2018).

<표 1> 연구절차 및 기간

연구절차	기간	내용
가. 연구준비 및 문헌연구	2015.3~7	- 주제탐색, 연구계획 - 문헌연구, 현장자료 수집 및 선행연구
나. 연구문제 설정 및 예비조사	8~10	- 대상자 선정 - A,B그룹 심층면담
다. 현장 교육과정 진행과 연구	10~11	- 현장 교육 진행 - 각 그룹 보완 인터뷰
라. 연구 종합분석 및 교육과정 검토	11~12	- 자료분석 및 해석 - 연구문제 결과 검증
정리 및 평가	12	- 질적 연구해석 - 신뢰도, 타당도 검증 - 논문 작성 완료

2. 연구참여자

<표 2> A그룹 연구 참여자 특성

참여자	성별	총 경력	소속	비고
1	여(A)	25년	대학교 항공과	40대 후반, 약 20년간의 항공승무원 근무 경력(국내 대형 A항공사 15년 근무와 LCC 항공사 5년 근무) 현재 승무원 학과에서 약 5년째 교육 중 항공사 실무 면접관 경력
2	여(B)	28년	국외 k항공 승무원	40대 중반, 약 10년간의 동남아시아 M 대형항공사 승무원 근무, 현재 유럽계열 K항공사에서 2년 간 승무원 경력 대학 강사로서 예비 항공승무원 교육과 일반 기업 대상으로 이 문화의 이해, 서비스, 영어 관련 강의 경력 다양한 국적을 가진 고객에 대한 풍부한 경험과 이해도가 높으며 서비스 마인드에 대한 자신만의 철학을 가지고 있음
3	여(C)	28년	대학교 항공과	40대 후반, 약 18년의 국내 K대형 항공사에서 팀장급으로 근무. 항공사 실무 면접관 경력 현재 승무원학과에서 약 13년간 교육 중 승무원- 항공사 교관- 항공사 실무 면접관 등 경험 자기계발의 열의가 뛰어나 재직 중에도 박사과정을 마침. 이후 교수자로 경력 이동하였으며 승무원 입문 실용서 발간
4	여(D)	13년	A항공 승무원	30대 중반, 약 13년간 국내 A대형 항공사 근무 중 현재 퍼스트 클래스에서 근무하고 있으며 다양한 고객을 최선을 다해 응대하기 위해 최선을 다하고 있음
5	여(E)	25년	A항공 승무원	40대 중반, 국내 대형 A항공사에서 승무원근무를 시작으로 현재 교육팀 강의 교관으로 활동 중, 재직 중 석사 학위 취득 항공승무원, 지상직, 일반직 직무 교육을 하며 다양한 사례 경험과 노하우 회사에 대한 애사심과 자신을 항공 및 서비스 전문가로의 성장에 도움을 준 회사에 감사함
6	여(F)	13년	프리 랜서 (예비 항공 승무원교육)	40대 초반, 국내 무역회사에서 약 2년간 근무 후, 국외 대형Q항공사의 프리미엄 클래스 승무원으로 약 4년간 근무 귀국 후, 외국계 소비재 회사에 약 2년간 서비스 강사 활동 후 현재 국내 대형 승무원 양성학원에서 약 11년째 교육 중 일과 육아에 대한 고민과 부담감은 있으나 지속적인 자기계발에 대한 의지와 경력 개발을 고민
7	여(G)	13년	프리랜서 (예비 항공 승무원교육)	30대 중반, 약 4년 6개월정도 중동 LCC 항공사와 대형 E 항공사 근무 현재 대학 항공과에서 영어교육과 기업 대상으로 이 문화 이해, 영어 강의 국외 항공사 승무원준비에 대한 노하우가 있으며 면접관련 책 출판
8	여(H)	23년	프리랜서 (예비 항공 승무원교육)	40대 중반, 총6년간 승무원 근무 경력(외국 대형Q항공사, 국내 A대형 항공사 근무) 대학 강사, 서비스관련 학과에서 서비스매너 교육 및 일반 대학취업지원센터에서 진로교육 및 항공승무원 교육을 진행하고 있음 박사과정 중에 있으며, 승무원 면접 도서 출판

<표 3> B그룹 연구 참여자 특성

참여자	성별	학년	학과	비고
1	여(A)	4	중동학	승무원 학원 1년 수강 경험
2	여(B)	4	중동학	승무원 학원 1년 수강 경험
3	여(C)	3	중동학	무
4	여(D)	3	몽골학	무
5	여(E)	3	프랑스 어학	무
6	여(F)	4	영어학	무
7	남(G)	4	영어학	승무원 학원 약 2 개월째 수강 중

3. 자료수집 방법

본 연구는 교육 현장에서 경험하는 연구자의 문제의식을 바탕으로 연구주제를 설정, 학습이론과 자아실현과 관련된 문헌연구를 통해 연구문제를 구체화 하였다. 연구문제의 효과성을 높이기 위해 심층면담과 성찰 설문지를 선택하였고 주제와 관련성을 깊게 가진 연구대상을 선정하였다. 본 연구는 다음의 자료수집 방법을 사용하였다.

1) 심층면담

질적 연구의 대표적인 연구방법으로써 참여자들이 연구자에게 자신들의 정보, 가치관 등을 표현하므로 그들의 내적 심리 상태를 이해하고 발견하는데 매우 효과적이다(김영천, 2006).

본 연구는 기본적인 질문 제시 외에는 비 구조화된 심층면담을 통해 편안하고 자유로운 상태에서 피 면담자의 적극적인 생각과 경험에 대해 이야기들을 통해 다양하고 의미 있는 자료들의 수집을 위해 노력하였다. 이를 위해 최소 10년 이상에서 20년 이상의 경력을 가진 전문가 집단인 현직

승무원, 승무원 출신의 교수자 들을 대상으로 자기다움 형성 과정에 대한 자료들을 최대한 수집하고자 의도하였다.

<표 4> 전문가 집단 심층면담 아젠다

심층면담 전개 및 기본질문	
내용	연구자 소개와 연구의 취지 소개
	항공승무원에 지원하게 된 계기와 꿈을 이루기 위해 했던 노력
	항공승무원 합격 요인들
	직무 수행을 원활히 위해 필요한 역량
항공승무원 출신의 교수자로서 역량	

전문가 집단을 통한 자기다움 형성 과정에 대한 가설 설정 후, B집단 대상의 심층면담을 비 교과 과정 시작 전과 종료 후로 나누어 2회 진행하였다.

<표 5> B그룹 심층면담 아젠다

영역	면담 질문
기본 조사	- 참여자 배경 질문들(나이, 주거지, 가족관계) - 항공승무원 배경 질문들(키, 몸무게, 학점, 토익, 제2외국어, 운동 자격증)
지식	- 과거 승무원 교육 경로 - 기존 교육에서 미흡, 만족 했던 점 · - 서비스 관련, 항공, 승무원 관련 지식
가치	- 자신이 항공승무원에 적합한 이유 - 교육 과정에서 기대하는 것들
기술	- 항공사 지원 경험, 만일 있다면 불합격 사유 - 자신의 경험 중, 승무원이 되기 적합한 경험 · - 어떤 내 외적 장점이 지망하게 만들었는가
경험	- 면접을 준비하며 또는 실제 면접에서 어떠한 감정을 느끼는가

2) 문헌수집

본 연구와 관련된 기존의 자료들을 조사하고 연구하는 과정을 통해 연구자의 사고의 유연성과 현

장 연구에 대한 이해를 높이고자 하였다. 자료선정의 기준은 관련 논문들의 참고 문헌에 다수 언급되었거나 연구자의 연구 동료들로부터의 추천, 권위 있는 학회지를 통한 논문과 관련 업계의 권위자로 정평(定評)한 이들의 도서와 논문을 위주로 채택하였다. 따라서 학습주의와 교육, 자아실현과 업의 본질, 항공승무원 서비스분야, 예비 항공승무원 교육, 역량 및 강점 분야의 문헌연구로 나누어 주요 문헌연구의 목록을 작성하고 연구하였다.

3) 참여관찰과 성찰일지

대표적인 질적 연구 방법에 속하는 참여관찰은 현장의 언어, 상징적 표현, 관찰자로서 자신의 생각 등 현장에서 일어나는 모든 것들을 자료화 하는 것이다. 본 연구에서는 연구의 본질과 목적은 일관성을 유지하되, 참여자들과의 역동적 상호작용을 위해 완전한 참여자로서 현장의 미세한 감정 변화와 성장, 퇴행에 대해 최대한 담고자 하였다. 이러한 과정은 연구자이자 교수자로서 예비 항공승무원들과의 상호작용을 통해 교수 방향의 변화와 배움을 돕는 역할을 하며 스스로 자아성찰을 도모하여 더 나은 환경과 인격의 완성을 향해 나아가고자 하는 의도도 포함되어 있다. 이러한 변화들을 위해 성찰일지 등의 형식으로 정례 하였으며, 약 2회에 걸친 심층 면담을 진행하였다. 연구 참여자들에게는 매 수업 후, 당일 배운 주요사항과 성찰 되어진 내용, 이후의 학습계획의 성찰일지를 작성, 이 메일로 제출하도록 하여 그들의 주체적 참여 유도과 교수자와의 역동적 상호작용 촉진을 향상 시킬 수 있도록 하였다.

4. 적정성과 타당성 및 연구윤리

본 연구는 김영천(2006)에서 제시하는 의 수정

된 타당도를 기준으로 연구의 신뢰도와 타당도를 확보하고자 하였다. 이를 위하여 적절한 기간을 통한 지속적인 관찰을 하고자 의도하였다. 6주간 월, 화 각 2시간씩(총 10회)의 현장 참여관찰을 진행하였다. 교육 종료 후에도 면담 진행과 지속적인 전화, 메일을 통해 유대감을 바탕으로 관찰을 위해 노력하였다.

또한 학문적 배경 또는 연구 분야가 같은 동료들을 통해 잘못된 해석의 오류를 줄여 타당도를 높이고자 노력하였다. 즉, 본 연구의 분석, 방향에 대한 평가와 조언을 통해 연구자의 시야 확장과 대안적 아이디어를 비롯하여 해석적 오류를 줄이고자 하였다.

마지막으로 연구해석과 오류를 최소화하고자, 두 가지 이상의 자료 수집을 통해 현상을 연구하는 삼각 검증법을 진행하였다(김영천, 2006, 2013). 수업 중 교육생의 답변, 수업 후의 성찰일지를 통해 학습자의 변화를 다방면의 방법으로 타당도를 확보하고자 노력하였다.

IV. 분석결과

1. 개방코딩

개방코딩 결과 9개의 하위범주와 총 3개의 상위범주로 통합하였다.

2. 축 코딩

개방 코딩을 통해 도출된 범주들의 관계를 파악하기 위해 축코딩으로 연결한다. 축코딩 절차를 통해 패러다임 모형으로 보여지며, 범주들의 상호연결성을 보여주는 과정이다(유기용 등, 2018). 본 연구의 중심 현상은 자신의 타고난 장점을 바탕으로 사회가 지향하는 바람직한 인간상을 추구하기

<표 6> 개념 범주화

개념	하위 범주	상위 범주
- 외국어에 대한 강한 관심과 자발적 학습(영어) - 호기심	학습능력	자성
- 긍정성 - 대담함 - 빠른 상황 판단력 - 배려심	고유한 특이성	
- 직무 획득에 대한 절실함에 의한 행동력 - 승무원과 비행에 대한 무의식적인 내면의 동경 - 도전이 있는 삶 추구	적극적 동기	
- 외국어 사용에 대한 갈망 - 오픈 마인드 - 적극성 - 좋은 태도를 갖추기 위한 노력	사회, 문화와 관련된 내재적 동기	양성
- 대기업 입사 - 높은 급여 및 복지 혜택 - 승무원 경력을 바탕으로 경력 개발 원함 - 서비스 전문가로서의 성장을 위한 회사의 노력 - 남성 중심 사회에 대한 반발	사회, 문화와 관련된 외재적 동기	
- 후배들에게 좋은 멘토가 되기 위한 노력	이타성	
- 지속적인 자기계발 - 끊임없는 자기성찰 - 교양있는 매너 - 건강관리	지 덕 체	역성

위해 노력하며 자신을 구조적으로 사회와 상호작용하며 만들어 나아가는 것으로 설정하였다.

1) 인과적 조건

인과적 조건은 어떠한 현상에 대한 발생, 영향을 주는 사건을 말한다(장유현, 2018). 본 연구의

인과적 조건은 자아실현하기 위해 살아가기 위한 인간다운 노력이다. 저마다 장점을 가지고 태어나고 이를 바탕으로 사회 속에서 실현하고자 살아가는 인간의 면모를 보이는 것이다. B집단의 경우 승무원이 되기 위한 스스로의 변화, 승무원 합격 후 업무 수행을 위한 노력, 이직 후 교수자로서 자신의 역할에 충실하고자 하는 노력을 의미한다.

2) 맥락적 조건

맥락적 조건은 어떠한 현상에 영향을 주는 상황 또는 문제를 일으키도록 만드는 구조적 조건들을 의미한다(유기웅 등, 2018). 본 연구에서는 IMF로 인한 채용 중단, 채용 시 나이나 성적, 영어 실력 등의 차별, 갑자기 어려워진 집안 사정 등이 있다. 이러한 것들은 내 외부적인 조건으로서 예기치 못하거나 예상 가능한 것들로 이루어져 있다.

3) 중재적 조건

중재적 조건은 중심현상을 변화 시키는 요인들을 뜻하는 것으로서, 본 연구에서는 자신의 꿈을 이루기 위한 다각적인 노력과 자신에 대한 파악을 의미한다. 구체적으로는 포기하지 않는 근성, 행동력, 직무관련 적성 및 역량, 자기관찰 및 신호를 통한 자신에게 적합한 항공사 찾기다. 국내외 항공사에서 지향하는 요구 조건에 부합하는 신체, 성향의 조건을 탐색하고 자신에 대한 성찰이 필요하다. 또한 행동력이 바탕이 된 성실함으로 꾸준히 자신이 목표한 바를 추구하는 것이다.

4) 작용 · 상호작용 전략

이 전략은 중심현상에 대해 일상, 전략적 조절, 반응을 의미한다(유기웅 등 2018). 본 연구에서는 목표 직무 획득을 위한 직무, 기업, 사회에 적합한

인간상을 가지려는 노력을 의미한다. 이를 위해 직무에서 요구되어지는 어학, 성향, 대인관계 능력, 신체적 관리, 심리적 건강함을 추구한다. 기업과 사회에 적합한 인재로서 기업에 대한 탐구와 사회에 바람직한 인간상에 대해 고민하고 이타성과 전문성을 갖추기 위해 노력하는 것을 의미한다.

5) 결과

결과는 작용·상호작용 전략의 결과를 의미한다. 본 연구에서는 자신이 갖고 태어난 것을 외부와 상호작용하며 표출하며 궁극적인 자아실현을 위한 노력이다. 이는 타인과 자신이 살아가는 사회에 이롭고자 하는 마음이기도 하다. 가령, 예비 항공승무원의 경우, 승무원 합격을 위한 구체적 노력, 승무원 합격 후에는 조직 내에서 끊임없는 자기계발과 공생관계로서의 협조, 제 2의 직업으로서 교수자의 길을 걷는 이들은 이타심을 가지고 후학을 양성하는 것을 의미한다.

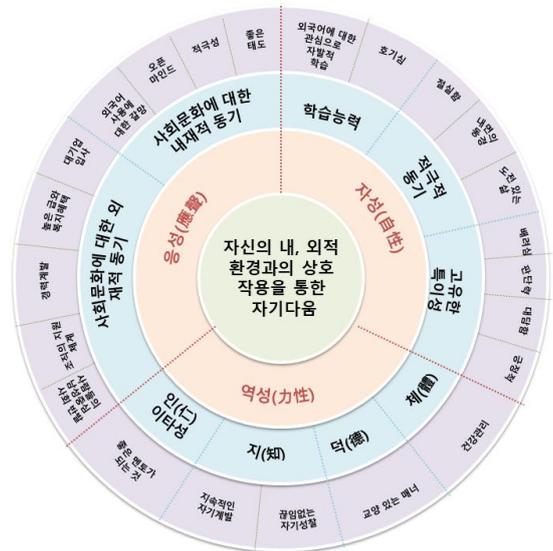
3. 선택 코딩과 상황모형

마지막 절차로서, 선택 코딩은 선택한 핵심 범주들 간의 관련성을 명확히 하고 연결시킴으로써 이론의 통합을 목적으로 한다. 이러한 과정을 거쳐 정교화 시키며 앞선 코딩들 보다 더 높은 차원의 추상성을 갖는다(유기웅 등, 2018).

본 연구에서의 핵심 범주는 ‘자신의 내, 외적 환경과의 상호작용을 통한 자기다움 형성’이다.

자신의 타고난 장점을 바탕으로 사회가 지향하는 바람직한 인간상을 추구하기 위해 노력하며 자신을 구조적으로 사회와 상호작용하며 자아 실현하는 모습은 학습주의가 주장하는 바와 같다고 할 수 있다. 이러한 이론적 도출은 예비 항공승무원 교육에 있어서 그들의 자기다움을 이끌어 주기 위

한 가이드라인이 될 수 있다.



<그림 3> 자기다움 형성 상황모형

4. 학습주의 기반 한 예비 항공승무원의 자기다움 형성을 위한 학습과정

1) 학습주의 기반 한 교수법

학습주의에서의 교육은 억지로 인간을 만들어 내는 것이 아니라, 개인이 자신을 표현 할 수 있도록 돕고 교수자와 학습자는 배우고 가르치는 관계를 뛰어넘는 상호의존적 관계로서 서로의 성장에 도움을 주는 관계로 정의한다(장상호, 1985). 또한 교육적 관계는 더 많이 아는 사람을 통해 참고하고 익혀 나가는 것을 의미한다(배영주, 2005). 이는 학습자가 준비되어있지 않을 경우, 교수자는 그것을 억지로 강요하거나 부합되도록 행동하는 것을 강요하지 않는다.

“G의 경우 오전 10시부터 0000항공 관련 자기소개서를 작성해주었지만 오후2시가 넘는 시간까지 여

전혀 글의 문맥과 전체적인 흐름이 일관성이나 진정성을 갖추지 못하고 있다. 계속 쓰다보면 능숙해지겠지만 아직은 시기상조인데 본인은 채용이 임박해 있다는 것에만 초점을 맞추고 있다. 이제 갖 준비를 시작했으니 최소한 두 세 달이라도 투자를 해서 준비를 하면 좋겠지만 성격이 너무나 급하다. 4학년의 조금 함은 알겠지만 어찌 익지 않은 사과를 나무로부터 수확할 수 있겠는가? 수업시간에 자연스럽게 예시(경험)을 통해 주지시키는 수밖에 없다.” (10월 27일 수업 후, 교수자 성찰일지)

2) 학습주의 기반, 타율적 학습관리에서의 금지, 억제, 방해

개인의 생존과 발전을 위해서 인류의 역사는 학습을 강제하거나 조장해왔다. 이런 이유로 자신이 속해있거나 속하고자 하는 사회, 문화에서 요구되어지거나 금지시 되어지는 것들을 배워 나가기 때문에 교수자는 학습자의 학습을 금지, 억제, 방해하거나 때로는 방임하기도 한다. 때로는 학습을 강제, 지원, 권장한다(김신일 등, 2005). 이러한 과정에서 교수자는 편견 없이 내면의 선함을 바탕으로 학습자의 자기다움의 발현을 위해 노력하고, 학습자는 자신의 학습이 어느 수준에 도달하기 전까지는 ‘불신의 자발적 연기’가 필요하다(배영주, 2005). 이는 교수자의 요구에 대해 학습자가 성찰하는 가운데 그의 삶이 구조화 되어가는 과정이다(배영주, 2005).

“승객으로부터 못 생겼으니 내 눈에서 보이지 말라는 컴플레인 받는다면 어떻게 응대하겠는가라는 기출 문제에 대해 답을 물어오는 학생이 있었다. 어떤 대답을 해야겠느냐고 물었더니 죄송합니다 라는 사과와 함께 눈에 보이지 않도록 한다고 대답했다. 그 말에 가슴이 아파서 진심으로 그렇게 말하고 행동하고 싶은가를 물었더니 그래야만 합격이 될 것 같다고 말했다. 지금 학습자의 기분은 어떠한가라는 질문

에 자기도 이렇게 대답하는 것은 싫다 라고 대답했다.

합격을 위한 기계적인 답변은 과연 이 학생이 합격하는데 얼마나 도움이 될까? 그리고 입사 후에 자신의 일을 좋아하면서 잘 다닐 수 있을까라는 생각이 들었다. ‘왜’ 내가 그에게 사과해야하는가에 대해 먼저 상황을 보아야한다. 그 정도로 막말을 하는 사람의 심정과 일상생활은 어떠한가? 아마도 평범하지 않거나 불행할 가능성이 높은 사람이다. 차라리 그를 바라보는 시선은 연민과 동정으로서 상처를 달래주는 관점에서 접근해야 할 것이다. 더욱 권장되어야 하는 것은 서비스 종사자를 대하는 사회적 성숙도가 높아져야 할 것이고 이를 위해 기업과 개인이 문제의식을 가지고 함께 노력해야한다. 이런 이유로 당장의 합격을 위해 위기를 모면하기 위한 답변은 자신을 속이는 일이다. 그 학생에게 그 질문에 대해 그러한 답변을 삼가고 자신에 성향을 더 고민하고 어떻게 대응할지 생각해 보자고 말했다.” (12월 08일 면담 후, 교수자 성찰일지)

3) 학습주의에 기반 한 타율적 학습관리에서의 강제, 지원, 권장

학습자가 자아실현을 위해 최대한의 역성을 드러내기 위해서 교수자에게 일시적으로 자신의 학습권을 이양하여 ‘타율적 학습관리’가 이루어져야 한다. 예비 항공승무원 프로그램 과정에서 주의할 것은 지나치게 외적인면 또는 답변 준비에만 신경을 쓰는 것이다. 두 가지는 서로가 균형을 이루어야 한다. 특히 이 때 학습자는 단정하고 호감가는 이미지와 목소리, 태도를 선호하는 특성을 잘 이해하고 있어야 한다. 또한, 경험과 노하우를 축적한 교수자로부터 강제, 지원, 권장이 잘 이루어질 수 있도록 해야 한다. 이를 통해 역동적 상호관계가 형성되기 때문이다.

“표정이 어둡다는 부분을 개선하기 위해 평소 밝은 표정을 지으려고 의식하고 노력하겠습니다. 꿈꾸어

은 기간과는 다르게 준비된 것이 없다는 것을 많이 느꼈습니다.” (10월 27일 수업 후, 참여자F의 성찰일지)

“호감 가는 이미지와 세련된 매너를 통한 대인관계 능력을 보여주기 위해서는 밝은 표정과 미소, 단호하면서도 부드러운 체스퀴는 필수적인 요소이다. 이러한 것이 없다면 아무리 말을 잘 하거나 스펙이 좋아도 기본기 또는 직무 역량을 잘 갖추고 있다고 할 수 없다. 시간이 지나면서 조금씩 나아질 것이라고 믿지만 현재의 상태로는 밝은 표정과 체스퀴를 취하는 기계적인 반복 학습을 통해 원활히 만들기 위해 과제와 연습을 강제하고 프로그램 중에 지원과 권장이 이루어져야하겠다.” (10월 27일 수업 후, 교수자 성찰일지)

4) 학습주의에 기반 한 학습자의 자율적 학습관리를 위한 교수자의 역할

학습주의 관점에서 인간은 자발적인 학습본능을 가지고 있으며 자신이 살아가는 환경과 문화에 적응을 위해 학습을 촉진하여 결과물인 지식과 정보는 새로운 형태의 타당성을 거쳐 살아가는데 효용성을 준다. 이러한 이유로 인간의 자발적 학습관리는 문제해결 능력과 삶의 질을 향상시킨다. 이러한 이유로 인간은 스스로 ‘왜’라고 질문하고 이에 대한 답을 스스로 찾기 위해 노력해야한다. 교수자는 이런 관점에서 학습자의 자발적 학습이 원활하게 이루어 질 수 있도록 촉진, 방임 할 수 있다.

“지원동기에 대한 질문에 자신의 절실함과 준비되어진 것들에 대한 답변이 아니라, 되고 싶기 때문에 지원했다 또는 이 회사가 좋아서라는 막연한 답변 일색이다. 직무, 기업, 나라는 연계성을 가지고 정보를 모으고 활용해서 대답하는 방법을 수업 중에 가르쳐주고 예시를 알려주었지만 무용지물이다. 더욱 가슴을 치게 만드는 것은 그런 식의 답변은 피하라는 피드백에 몇 초의 고민도 없이 즉각적으로 어떻게

말하면 좋겠느냐 라고 묻는 질문이었다. 본인이 고민을 더 해보시라는 답을 들려주자 매우 실망한 것처럼 보였다. 나는 마치 누르면 음료가 나오는 자판기가 된 기분 내지는 족집게 과의 선생이 된 기분이었다. 이렇게 답변을 얻어 합격 시키는 것이 과연 옳은 일일까? 지금 나의 방임의 의도를 모르므로 원망하겠지만 결국 승무원이 되는 것 보다는 자기답게 살아가는 것이 더 중요한 일임을 꼭 깨닫기를 바라는 마음이다.” (10월 27일 수업 후, 교수자 성찰일지)

5) 학습자의 자율적 학습관리를 위한 학습자 성찰과 변화

인간의 학습본능은 자신이 속한 사회를 상, 벌, 놀이, 교육의 형태로 학습하고 전수한다. 또한, 자기반성을 통해 성장하고 시야를 넓히게 된다(한준상, 2007). 서류 합격 후, 면접을 다녀온 참여 집단 일원의 발표를 통해 상황을 이해하고 자기를 되돌아보게 된다.

“면접 후기를 들으니 8명이 들어가서 10분 남짓한 시간 안에 질문도 서너 개 정도만 받고 끝나서 허무할 것 같기도 하지만, 그 안에서 좋은 답변과 모습을 보이려면 탄탄한 준비가 필요하다고 느꼈습니다. 제가 면접관이어도 우리 회사에 관심을 많이 갖고 노력한 사람이 당연히 좋겠구나 라는 생각이 드니 기업 이해와 조시는 너무 당연한 것이라는 생각이 들었습니다. 답변이랑 말할 때 발음이나 목소리, 태도도 중요할 것 같고 또박또박 이야기가 길게 끌려지지 않게 간결하게 말하는 것도 많이 생각하고 연습 해야겠습니다.” (11월 02일 수업 후, 참여자 E의 성찰일지)

5. 인지적 도제를 활용한 예비 항공승무원의 자기다움 형성을 위한 학습과정

1) 교수자의 시연 후 코칭

인지적 도제이론의 교육 방식은 먼저 교수자가 실제 상황과 비슷한 환경이나 전제에서 시연한다.

이러한 이유로 면접 상황을 중심으로 항공승무원에 적합한 태도, 답변, 매너, 화장법 등을 먼저 시연 후, 학습자들의 수행을 관찰하며 필요에 따라 도움과 피드백을 준다(김종문 등, 1998). 특히 항공승무원의 특성 상, 합격하기 전에는 직무를 체험하기 어려우며 자주 접하기 쉽지 않다. 이는 교수자 스스로 표준이 되어 직접 보여주고 자신이 생각한 바대로 실천하고 이를 통해 학습자들이 배울 수 있게 해야 하는 이유이다.

“자 여러분 오늘은 면접 입실부터 퇴실까지 걷는 자세, 인사에 대해 알아보도록 하겠습니다. 제가 먼저 보여드리고 시작하겠습니다. 자 문이 열리기 전에 어떤 표정이죠? 그렇죠 바로 이렇게 환하고 밝은 표정으로 상대를 바라 볼 준비를 하셔야 합니다. 그리고 문이 열리고 바른 자세로 들어가시면서 눈이 마주치면 가볍게 목례를 하시고 단정한 자세로 서시는 겁니다. 이것을 면접이라기보다는, 고객을 대할 때의 마음가짐을 표현하는 단정한 자세와 친절한 표정을 보여주는 것이라고 생각하면 됩니다... 조금 전 차렷 경례 역시 편안하고 듣기 좋은 톤과 목소리로 상대에게 알려주는 것이죠 결국 서비스는 나와 남이 함께 행복해야 하는 것입니다. 이 모든 과정에서 억지로 하려고 하지 말고 여러분들 안에 잠재되어 있는 긍정성, 배려, 적극적인 태도를 보여준다고 생각하시면 됩니다.” (11월 03일 수업 전사)

2) 교수자의 스캐폴딩

스캐폴딩은 학습자의 수행을 돕기 위해 수행되어지는 것으로서 교수자는 학습자의 발달 수준을 고려하되, 학습 내용과 기능이 총체적인 활용이 될 수 있도록 피드백 해야 한다. 또한 반드시 필요한 경우에만 제공하여 학습자 스스로가 독립적일 수 있도록 해야 하며 익숙해지게 될수록 교수자의 역할은 감소되어야 한다(김종문 등, 1998).

“선 자세에서 무릎이 잘 펴지지 않아 구부정한 자세를 보이는 경우가 반복 되고 있을 때, 다리 교정 방법을 시연하고 직접 코칭하고 연습하도록 하였다. 또한 발음이 불 명확한 경우에도 방법을 알려주어 교정될 수 있도록 스캐폴딩 하였다.” (11월 03일 수업 후, 교수자 수업전사)

“면접장에 들어 설 때 목례(눈으로 밝게 웃음)인사를 해야 한다는 것을 오늘 깨달았다. 너무 충격적이었다. 00항공 면접 때 나는 도대체 어떤 것에 신경을 쓰고 준비했는지 다시 반성하고 스스로를 점검할 수 있었다. 평소 다리에 힘을 주는 것이 얼마나 어려운지 다시 깨달았고 많은 노력이 필요함을 느꼈다. 여러 차례 선생님께서 직접 시범을 보여주시고 다리가 붙을 수 있도록 코칭 해 주셔서 방법을 다소 알게 된 것 같다. 일대일로 이렇게 변화 할 수 있게 직접 알려주시니 예전보다 빠르게 변화에 좋다. 그동안 발음도 부정확한 것을 몰랐는데 의사전달을 잘 할 수 있도록 노력해야겠다.” (11월03일 수업 후, 참여자F의 성찰일지)

3) 학습자의 명료화와 성찰

학습자가 자신이 구성한 지식과 이해 한 것들을 바탕으로 시연과 설명을 하는 단계이다. 자신에 대한 성찰과 구성 내용에 대한 이유를 스스로 생각하고 말하게 되므로 보다 명료하게 자신이 구성한 지식을 스스로 인식할 수 있다. 결론적으로 명료화와 성찰은 전문가, 또래를 통한 문제 해결 능력 향상을 위함이다(김문중 등, 1998). 모의면접 형식으로 진행되는 프로그램에서 편안한 표정과 안정된 자세를 기본으로 자신이 준비하고 이해한 것들을 바탕으로 질문에 대한 답변을 진행하는 단계에서 실행하였다.

“나의 답변이 참신하지 않고 지루한 것 같아 좀 더 면접관이 궁금할 수 있는 면접 답변을 만들어야겠다는 생각을 했다. 나만의 답변을 한다는 것은 나

의 살아온 이야기와 살아가야 할 이야기를 통해 함께 하고 싶은 사람이라는 것을 알려야 한다. 지금까지 나의 답변을 살펴보니 전부 틀에 박혀 있는 말들이었다. 바뀌어야 할 답변들이 너무도 많아서 걱정도 되지만 진심을 전하기 위해 고민하게 되었다.” (11월 16일 참여자 A의 성찰일지)

6. Marcia의 정체성 지위이론에 기반 한 예비 항공승무원 교육에서 학습자의 자기다움

앞서 A그룹을 통해 도출 되어진 자기다움의 이론적 근거를 바탕으로 B그룹인 예비 항공승무원들의 자기다움의 진행과정을 알아보았다. 이를 위하여 Marcia의 정체성 지위이론에 기반 한 자기다움 형성 과정을 서술하였다.

1) 예비 항공승무원의 정체감 혼미

충동적인 상태에서 명확한 목표 의식이 없는 상태이기 때문에 혼란스럽고 왜 해야 하는지에 대한 이유도 모르거나 알고 싶지 않은 상태이다. 이러한 이유로 자발적으로 참여한 예비 항공승무원 교육임에도 불구하고 승무원이 되려는 생각이 없다는 경우도 있었다. 이러한 혼미 단계에서는 여러 차례의 수업과 상담으로 라포가 형성되어 좋은 분위기에서 이야기를 나누며 학습자가 스스로 이야기하는 가운데 깨달아서 이 단계를 벗어나는 경우도 있다. 그러므로 교수자는 부드럽게 감싸주는 라포를 형성하되, 그들이 명확하게 자신을 되돌아 볼 수 있도록 꼬리질문을 해야 한다.

“붙어전공이군요 붙어 잘 하세요?”

“아뇨, 열심히 안 한 것 같아요. 뭘 하겠다는 목표가 없어서요”

“지금 하고 있는 것들은 어떤 것들이 있어요?”

“그냥 학술 동아리, 전공 스터디 모임 등을 하는데

모여서 노는 시간이 더 많은 듯해요 승무원이 될 거라고 생각해 본적은 없었어요” (예비 항공승무원 인터뷰 대상자 E)

2) 예비 항공승무원의 정체감 유실

주변 권위자나 부모님의 권유를 무조건 따르는 경우이다. 나름대로의 목표의식은 가지고 있지만 스스로 성찰하거나 탐색하지 못했기 때문에 여전히 불안감에 시달린다. 이 단계에서는 목적한 바를 이룰 수 있도록 수업과 상담을 통해 자신감 향상을 돕고 그가 이것을 기회로 자기다움을 찾아가는 발걸음을 할 수 있도록 돕는 것이 중요하다. 그러므로 꼭 승무원이 되지 않더라도 자신의 특장점을 살려서 일 할 수 있는 직무, 자기다움을 갖추어 나갈 수 있는 계기를 마련해주는 취지가 한편으로 존재한다.

“왜 승무원이 되고 싶어요?”

“남들 앞에 서는 걸 좋아해요.”

“왜 남들 앞에 서는 것이 좋아요?”

“왜 인지는 잘 모르겠고 제가 취업센터에서 직업 상담을 받았는데 저의 특성이 승무원 아나운서, 가수 나왔어요 승무원을 동경했고 그래서요” (예비 항공승무원 인터뷰 대상자 G)

3) 예비 항공승무원의 정체감 유예

지속적으로 탐색하고 목표를 뚜렷이 하며 노력하는 단계의 상태이다. 그러나 자기다움을 찾지 못하여 여전히 불안감은 남아있다. 이때 교수자는 그들의 자신감 향상과 목표 획득을 위해 모의 면접을 통한 철저한 준비와 성공경험을 갖도록 해주는 것이 중요하다. 그들의 정체성과 자존감에 영향을 주는 성공 경험은 매우 중요하므로 모의 면접 과정에서 자연스럽게 편안한 분위기에서 질문의 난이도를 잘 안배하여 대화해 나갈 수 있도록 해야

한다. 또한 학습자들이 점차 익숙 해 질수록 자신의 스캐폴딩과 코칭을 점차 줄여 나가야 한다.

“영어 회화를 공부하고 토익도 틀 날 때마다 숙어나 단어를 외우는데 점차 자신감이 생기는 것 같습니다. 면접 답변 뿐만 아니라 좋은 매너를 익히고 행동으로 직접 실천할 수 있어서 좋습니다. 매일 큰 변화는 없더라도 조금씩 달라지는 제 모습에 더 자신감과 즐거움을 조금씩이지만 느끼고 있습니다” (예비 항공승무원 인터뷰 대상자 E)

4) 예비 항공승무원의 정체감 성취

정체감 성취단계는 자신의 대한 탐색과 성찰이 성공적으로 이루어져 자신과 타인의 차이점을 깨닫고 자신의 목표가 뚜렷하기 때문에 매사에 의욕적이고 진로와 삶의 가치를 발견하는 단계이다(신명희 등, 2011).

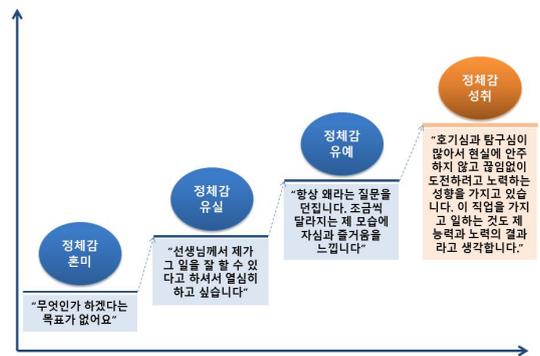
안타깝게도 연구자가 연구하는 학생들 중에는 이 성취의 단계의 특징을 보이는 학습자는 학습 종료 시점에서도 없었다.

7인의 참여자들은 비 교과과정 첫날 실시한 설문문에 다음의 이유로 참여를 원하였다. 첫째, 직무에 대한 호기심, 둘째, 자신이 잘 할 수 있는 직무라고 생각하는 막연한 믿음, 셋째, 어린 시절부터의 꿈이었기 때문에 라는 이유였다. 따라서 정체감 성취의 경우는 A그룹의 전, 현직 승무원들의 인터뷰를 바탕으로 작성하였다.

7인의 참여자들 모두 참여 초기에는 정체감 혼미 상태를 경험하고 있었다. 승무원이 되고 싶다는 막연한 생각과 뚜렷한 직무 목표 설정이 되어 있지 않았다. 반면 6주간 월, 화 각 2시간씩 학습을 갖고 모의면접과 피드백을 통해 개인마다 다른 성장과정을 나타냈다.

종료 후, 성찰일지의 내용과 면담을 통해 확인한 정체감 형성 단계는 다음과 같다. 가령, 참여자

E의 경우에는 정체감 유예단계까지 향상되었으며, E의 특징은 매 수업시간 성찰일지 기록이 꼼꼼하고 반성적으로 이루어졌고, 교수자와의 상호작용이 뛰어난 참여자였다. 반면, 다른 참여자들의 경우에는 정체감 유실의 단계에 머물러 있거나 간혹 혼미의 단계로 퇴행하는 경우도 있었다. 퇴행의 경우는 시연과 개별 코칭을 받은 후 명료화 단계로 진입하여 학습자 자신이 구성한 지식, 이해도와 수행에 따른 시연이 잘 되지 못했을 때와(김중문, 1998), 미래 면접에서 합격하지 못 할 것이라는 불안감을 갖고 있는 경우였다. 이때 이들의 행동은 불성실한 성찰일지 작성과 수업에 참여하지 않는 방식으로 나타났다. 이와 같은 불안감과 퇴행에도 불구하고 항공승무원 면접 준비 과정이 종료된 후에도 이들은 여전히 항공승무원 면접을 준비했다. 가령, 항공사 공채 지원을 하거나 코칭 시 지적 받은 것들을 꾸준히 고치기 위해 노력하고 있었다.



<그림 4> 예비 항공승무원의 정체감 형성

V. 결론 및 제언

본 연구는 자발적인 학습능력을 가진 인간이 자신을 깨닫는 과정을 학습주의 관점에서 연구하였

다(김신일 등, 2005). 특히 예비 항공승무원의 자기다움 형성을 위한 학습과정에 대한 시론적, 대안적 제시를 하였다.

자기답다 라는 것은 이미 그것을 가지고 태어났다는 의미로서(김신일 등, 2005), 타고난 재능을 의미한다. 예비 항공승무원은 자기다움을 찾기 위해서 자신의 타고난 재능을 발굴하여 지식과 기술을 더하며 강점을 형성하며 타인에게 이로운 공익성을 위한 행위들을 깨달아 가는 과정에서 항공승무원 보다는 자신과 더 합치 되는 다른 목표를 찾게 되어 방향을 바꾸게 될 경우도 있을 것이다. 이것은 잘못 된 선택에 의한 시간낭비이자 실패가 아니다. 항공승무원 교육을 매개로 학습하는 과정에서 반성적 성찰을 통해 자성의 자연스러운 발현과 주체적인 존재로서 자율성, 직관, 책임감, 억눌리지 않는 편안함 등을 표출하며 깨닫는 과정이기 때문이다(배영주, 2005). 또한, 자기다움을 찾으며 형성된 목적의식은 평상시에는 행복감을 갖게 하고 힘든 시기에는 인내할 수 있는 힘을 준다. 자기다움을 찾는 과정에서 자신이 가진 긍정성에 대한 발견과 개발은 자신의 삶에서도 매사를 희망적으로 보기 때문에 일시적인 멈춤이나 변경을 실패가 아닌 배움이 기회로 간주하기 때문이다(William, 2012).

따라서 서비스 분야의 항공승무원이 되기에 적합한 내, 외적인 역량을 알아보면, 서비스 접점에서 고객과의 면 대면으로 만나기 때문에 내적인 성향으로는 고객 지향적 마인드와 사람과 상황에 대한 이해도, 예상치 못한 여러 상황과 사람에 대한 유연성이 중요하다(조선희·이재섭, 2015). 외적인 요소로는 대인지각이 중요한데, 얼굴의 매력과 체형은 대인지각에 영향을 크게 미치는 요소로 작용한다(조경희, 2006). 두 가지 측면은 어느 하나가 뛰어나기 보다는 적절한 조화를 이루

는 것이 중요하다.

본 연구를 통해 얻은 결론은 다음과 같다.

첫째, 예비 항공승무원은 학습주의 관점의 주체적 학습자로서 자기다움의 실현을 위해 노력해야 한다. 따라서 매 수업 후 자신의 학습이 어떻게 이루어져 있는가에 대한 구체적 성찰일지를 통한 자신의 학습과 실행을 되돌아봄과 교수자나 다른 학습자와의 질문과 답변, 꼬리 물기 질문을 통한 반성적 되씹음이 필요하다(한준상, 2007). 이는 지속적인 자기성찰과 항상 왜 라는 질문을 통해 생각을 구조화 시키고 주체적인 판단을 돕는다(강인애, 1998). 이러한 과정이 잘 이루어지기 위해서 교수자는 그들의 가능성을 믿고 지지해 주어야 하며 인격적 성숙을 도울 수 있도록 교수자는 자신이 학습 그 자체의 대상으로서 노력해야 한다.

둘째, 인지적 도제이론을 통해 학습자는 전직 항공승무원 교수자로부터 승무원이 가져야 할 외적, 내적 태도에 대한 암묵적 지식을 습득해야 한다. 이를 위해 불신의 자발적 연기를 통해 교수자에 의한 타율적 학습관리를 받아들일 수 있어야 한다(배영주, 2005). 이후 개인의 학습 심화와 체화는 학습자 개인의 열정과 역량에 달려있다. 이는 학습주의 관점에서 말을 억지로 몰가에는 데려가도 물을 먹일 수는 없는 이치와도 같다. 이런 이유로 학습자는 목표한 바에 대한 뚜렷한 정체성을 가져야 하고 교수자는 이를 지지하기 위한 개별 상담과 지지가 필요하다.

마지막으로 학습자의 자기다움을 찾아가는 여정으로서 예비 항공승무원 교육은 내적 성장의 결과로 귀결되어야 한다. 그 이유는 인간은 자아실현을 추구하며 이는 품격 있는 ‘자기존격(自己尊格)’을 세우는 것이기 때문이다. 따라서 비록 내재된 본능이라 하더라도 노력하여 표출하는 것이 중요하며 이는 배움을 통해 실현할 수 있다(한준상,

2013). 이는 학습주의가 주장하는 인간의 주체적 학습력과 실행력이자, 타고난 자성, 웅성, 역성을 바탕으로 사회와 상호의존적 관계를 맺는 것이다(김신일 등 2005). 장기적으로 학습자가 목적의식과 장기적 계획을 세울 수 있도록 성찰과 행동력을 배울 수 있어야 한다. 이를 위해서 교수자의 전문성은 끊임없이 강화되어야 한다. 또한 궁극적으로 행복을 추구하기 위한 관점에서 항공승무원 교수-학습 과정을 마친 후, 학습자가 전혀 다른 직무나 학습 목표를 세우게 되었다라도 이는 실패가 아니라 자기다움을 찾아가는 성공적인 여정으로 간주 될 수 있다(Aristoteles, 2006; Maslow, 2005).

본 연구의 의의는 다음과 같다.

학문적 의의는 다음과 같다. 첫째, 학습주의는 개인의 능동적인 학습과 훈련 활동을 하는 주체적 학습을 하는 학습자 중심 패러다임이다(강인애, 1998; 배영주, 2005). 이러한 학습주의적 관점에서 예비 항공승무원 교육을 통해 자기다움을 깨닫는 과정을 경험하며 진 자아를 찾아가는 시론적 연구이자, 대안적 처방논리를 제공하였다. 둘째, 학습주의 관점에서 예비 항공승무원 교육의 교수-학습 과정을 통해 교수자와 학습자의 성장과정을 살펴 보았다. 이는 서로의 존재가 없이는 존재할 수 없는 관계이자, 이타적인 관계로서 상구보리 하화중생(上求菩提 下化衆生)으로 귀결되는 참된 교육이다(김신일 등, 2005).

실무적 의의는 다음과 같다. 첫째, 항공승무원 교육을 인지적 도제이론의 시연 후 코칭, 스캐폴딩, 페이딩의 과정과 접목하여 구체적인 교육 내용과 코칭으로서 Why와 How에 대한 방향성을 제시하였다. 둘째, 마르시아의 정체성 이론을 도입하여 예비 항공승무원의 학습에 따른 발달 단계를 제시 하였다. 따라서 교수자가 학습자의 변화에 따른 교육과 코칭에 대한 기준을 제시하였다.

본 연구의 한계 및 제한점은 다음과 같다.

첫째, 6주간의 비 교과과정이라는 점이다. 6주 동안 매주 2회 회 당 2시간 씩 수업이 진행 되어 한 학기 교과과정과 비슷한 양과 질로 진행할 수 있었다. 그러나 비 교과과정의 특성 상, 지속적인 관찰에는 제약이 있었다. 따라서 예비 항공승무원의 정체감 형성 단계에서 오히려 퇴행하거나 첫 단계인 정체감 혼미에 머물러 있던 참여자에 대한 지속적 연구가 이루어지기 어려웠다.

또한, 이 연구는 학습주의와 인지적 도제 이론을 제시한 시론적 연구로서, 자기다움의 형성은 인간의 내면적 성숙과 관련되어 변화하지만, 교수자에 따라 학습의 질이 다를 수 있다는 한계점을 가지고 있다.

이에 본 연구의 결과에 따른 후속 연구로서 다음과 같이 제언한다. 2년 또는 4년간 학교 정규교과 과정에서 장기간에 걸친 사례연구를 통해 학교 교육 현장에서 정체감이 퇴행하거나 제 자리에 머무르는 참여자의 변화가 어떻게 이루어지는가에 대한 관찰은 의미가 있을 것이다. 또한, 교수자에 따른 학습의 질에 대한 한계점을 극복하기 위해서는 예비 항공승무원 양성을 위한 교수자 양성을 위한 프로그램 개발과 교수법 설계모형 탐색이 필요하다. 또한 참여자를 위한 성찰일지 활용법, 심도 깊은 면담기법과 다양한 교과 프로그램 설계 등의 후속 작업이 필요하다.

참고문헌

- [1] 강인애, 왜 구성주의인가. 서울: 문음사, 1998.
- [2] 국토교통부 보도자료, 2018. 12. 24.
- [3] 김신일, 박부권, 한승희, 정민승, 배영주, 신나민, 김영화, 이혜영, 임철일, 김민호, 박성정, 이지혜, 오혁진, 학습사회의 교육학. 학지사, 2005.

- [4] 김영천, 질적연구방법론 I : Bricoleur. 문음사, 2006.
- [5] 김영천, 질적연구방법론 II I : Methodes. 프레스아카데미, 2013.
- [6] 김종문, 강인애, 권성기, 남승인, 송언근, 이명숙, 이원희, 이종원, 이종일, 조영남, 조용기, 최신일, 최창우, 홍기철, 구성주의 교육학. 교육과학사, 1998.
- [7] 김지학, 4차 산업혁명과 문화·관광 일자리. 웹진 문화관광, 제7권, 2018.
- [8] 박소연, 박혜윤, “항공사 객실승무원 관련학과 교육훈련 실무전이 연구”, *한국항공경영학회지*, 제5권, 제1호(2007), pp.127-144.
- [9] 박아청, 정체감 연구의 전망과 과제. 학지사, 2003
- [10] 박혜경, “항공관련학과 교과과정에 대한 교육요구도 비교분석”, *한국콘텐츠학회지*, 제11권, 제11호(2011), pp.521-535.
- [11] 배영주, 자기주도학습과 구성주의. 원미사, 2005.
- [12] 서유란, 이상희, “대학생의 자아정체감과 진로정체감 비교 연구 - 진로태도성숙을 중심으로”, *상담학연구*, 제13권, 제2호(2012), pp.525-542.
- [13] 신명희, 강소연, 김은경, 김정민, 노원경, 박성은, 서은희, 원영실, 황은영, 교육심리학. 학지사, 2011.
- [14] 양유경, 이정현, 이동한, “승무원 채용을 위한 평가 항목: 지원자와 면접관의 상호비교를 중심으로”, *한국항공경영학회지*, 제11권, 제2호(2013), pp.3-26.
- [15] 유기웅, 정종원, 김영석, 김한별, 질적 연구방법의 이해. 박영스토리, 2018.
- [16] 유영만, 학습과위. 위즈덤하우스, 2008.
- [17] 유영만, 지식생태학. 삼성경제연구소, 2009.
- [18] 유영만, 체인지: 경계를 넘어 경지에 이르는 지식의 보물지도. 위너스북, 2013.
- [19] 윤은숙, 조명희, “항공서비스 관련학과 재학생의 항공객실승무원역량 진단 및 교육 요구도 분석”, *한국항공경영학회지*, 제12권, 제6호(2014), pp.63-76.
- [20] 오현석, “전문서 개발과정 및 핵심요인에 관한 연구”, *직업능력개발연구*, 제9권, 제2호(2006), pp.193-216.
- [21] 이상훈, 오현석, “전문성 발달에의 경험의 역할과 쟁점”, *아시아교육연구*, 제17권, 제3호(2016), pp.461-489.
- [22] 이현정·홍윤희·류성민, “항공사 승무원의 감정노동이 직무소진과 서비스 품질에 미치는 영향”, *한국항공경영학회지*, 제14권, 제5호(2016), pp.121-153.
- [23] 장상호, 학습의 인간화. 교육과학사, 1985.
- [24] 장상호, 학문과 교육(하):교육적 인식론이란 무엇인가?. 서울대학교, 2000.
- [25] 장원섭, 장인의 탄생. 학지사, 2015.
- [26] 장유현, “저탄소 녹색관광의 개념 및 의의 - 근거이론 방법론을 중심으로”, *관광연구논총*, 제30권, 제2호(2018), pp.3-31.
- [27] 정란수, “관광부문 노동환경의 실태와 시사점”, *웹진 문화관광*, 7(2018).
- [28] 조경희, “항공사승무원의 신체적 매력성이 대인지각에 미치는 영향”, *한국관광산업협회*, 제23권(2006), pp.197-223.
- [29] 최용선, 김영규, “항공서비스 관련학과의 현황과 발전방안”, *문화관광연구*, 제16권, 제2호(2014), pp.101-111
- [30] 조선희, 이재섭, “항공사 객실승무원의 개인역량이 조직유효성에 미치는 영향”, *관광레저연구*, 제27권, 제4호(2015), pp. 335-350.
- [31] 한상근, “감정노동의 직업별 실태” *KRIVET Issue Brief*, 26(2013).
- [32] 한준상, 호모 에루디티오. 학지사, 2002.
- [33] 한준상, 학습학. 학지사, 2007.
- [34] 한준상, 생의 과. 학지사, 2013.
- [35] 한의진·김홍일, “항공승무원 취업준비생을 위한 취업면접훈련 프로그램 개발”, *관광연구*, 제27권, 제1호(2012), pp.415-434.
- [36] 황윤환, 교수-학습의 패러다임적 전환. 교육과학사, 2003.
- [37] Aristoteles. *Ethica Nicomachea*. (역자: 이창우·김재홍·강상진), 이제이북스, 2006.
- [38] Arlie, R. H., *Emotional Labor*. (역자: 이가람) 이매진, 2009.

- [39] Dreyfus, H. L. and Dreyfus S. E., “*Mind over machine. The power of human intuition and expertise in the era of the compute*”, New York Basil Blackwell, 1986.
- [40] Glaser, B. G. and Strauss, A. L., “The Discovery of Grounded Theroy: Strategies for Qualitative Research”, Aldine Publishing Co, 1967.
- [41] Marcia, J. E., *Identity in adolescence*, In Adelson(eds.), Handbook of Adolescent Psychology. New York; Wiley, 1980.
- [42] Maslow, A. H., *Psychology of Being*, (역자: 정태연) 서울: 문예출판사, 2005.
- [43] Robert, G., *Mastery*, (역자: 이수경), 살림출판사, 2013.
- [44] William, D. 무엇을 위해 살 것인가. (역자: 정창우 · 한혜민), 한국경제신문, 2012.

접 수 일	2018.08.31
1차 심사일	2019.02.21
게재확정일	2019.02.25